

15-Minuten-Leitfaden zu  
**Best Practices für  
die Multi-Channel-  
Korrespondenzverwaltung für  
Behörden**



Optimaler Bürgerservice im Internetzeitalter

## Vorwort

Für Sie als Mitarbeiter einer Behörde ist Zeit ein wertvolles Gut. Ständig müssen Konzepte ausgearbeitet, Chancen erkannt und bewertet und komplexe Strategien implementiert werden, um Kunden bzw. Bürger zu erreichen. Wenn Sie Informationen benötigen, dann in einer Form, in der das Wesentliche schnell erkennbar ist – also alles auf den Punkt gebracht.

Deshalb haben wir 15 Minuten-Leitfäden zu den wichtigsten Themen im Bereich Bürgerkommunikationsverwaltung entwickelt. Dieser Leitfaden konzentriert sich auf die Erstellung und Bereitstellung von Bürgerkorrespondenz mithilfe einer anwenderfreundlichen Software zur Automatisierung des gesamten Prozesses. In ca. 15 Minuten untersuchen wir die verschiedenen Arten der Korrespondenz, die Herausforderungen und Best Practices, die Rolle des Content Managements und der Datenverwaltung sowie verschiedene Bereitstellungsoptionen und Aspekte, die Sie bei der Auswahl einer Lösung berücksichtigen sollten.

Unabhängig davon, ob Ihre Behörde auf Bundes-, Landes- oder regionaler Ebene arbeitet, benötigen Sie für effektive Kommunikation mit Bürgern dynamische, interaktive Korrespondenz. Dieser Leitfaden wird Ihnen mit Sicherheit zu einer anderen Sichtweise auf Ihre aktuellen Methoden verhelfen. Nutzen Sie die nächsten 15 Minuten, um sich zu informieren – es wird sich sicher lohnen.

## Inhaltsverzeichnis

Einführung: Optimaler Bürgerservice im Internetzeitalter .....	3
Die wachsende Attraktivität der elektronischen Multi-Channel- Korrespondenz für Bürger .....	4
Lektionen aus bisherigen Implementierungsbemühungen .....	5
Die wichtigsten Anforderungen an eine einheitliche Infrastruktur für die Multi-Channel-Korrespondenz .....	6
Die Auswirkungen der elektronischen Korrespondenz auf die Bürgersicherheit .....	7
Lösungen für eine effektive und effiziente Bürgerkorrespondenz .....	8
Best Practice für die Bürgerkorrespondenzverwaltung .....	10

Mithilfe einer Lösung für die Bürgerkorrespondenzverwaltung konnte ein State Department of Labor die erforderliche Zeit für die Erstellung und Erzeugung von Dokumenten reduzieren sowie ein höheres Maß an Zentralisierung und Funktionalität für die Sachbearbeiter der einzelnen Bereiche erzielen.

## Optimaler Bürgerservice im Internetzeitalter

Unabhängig von Größe, Budget oder Hierarchiestruktur haben Behörden und ihre Mitarbeiter eine gemeinsame Aufgabe: die Anforderungen der Bürger zu erfüllen. Da sie von und für Bürger geschaffen wurden, stehen Behörden und Ämter in regelmäßiger Interaktion mit den Bürgern, für die sie zuständig sind. Kontinuierliche Kommunikation über die verschiedenen Aktivitäten, die Behörden im Namen von Bürgern wahrnehmen, sowie ihre Ergebnisse wird nicht nur vorausgesetzt, sondern ist vielfach sogar gesetzlich vorgeschrieben.

Die häufigste Form der Kommunikation ist schriftliche Korrespondenz. Bislang bestand der größte Teil der Korrespondenz aus gedruckten Briefen oder anderen Materialien, die per Post versandt wurden. Seit den Anfängen des Internetzeitalters sind wir mit einer ständigen und schnellen Veränderung konfrontiert: die Öffentlichkeit bevorzugt mehr und mehr die elektronische Kommunikation. In den vergangenen Jahren hat sich dieser Trend beschleunigt und erweitert, denn heute es ist erforderlich, dass Behörden mit Bürgern auf den verschiedensten Wegen kommunizieren: per Telefon, über schriftliche, gedruckte Materialien sowie über das Web und per E-Mail. Eine echte Multi-Channel-Kommunikation ist erforderlich.

Heutzutage stellt die Multi-Channel-Korrespondenz ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal und einen kritischen Faktor für die Zufriedenheit von Bürgern dar. Bald wird dies für jede Behörde unverzichtbar sein, die den Bürgern, für die sie zuständig ist, zufrieden stellenden Service bieten möchte. Dies gilt insbesondere für die jüngere Generation, die mit dem Internet und E-Mails praktisch aufgewachsen ist. Behörden, die keine effektive Infrastruktur für die Multi-Channel-Korrespondenz aufbauen, werden mit hoher Wahrscheinlichkeit dramatische Auswirkungen auf ihre Budgets und/oder die Auswahl der Mitarbeiter erleben, die diese verwalten.

Die meisten Behörden stehen vor der Herausforderung, eine Migration zu dieser neuen, von Bürgern erwarteten Umgebung durchzuführen. Da die Bereitstellungsoptionen für eine Multi-Channel-Korrespondenz sich immer mehr zum Standard entwickeln, benötigen erfolgreiche Behörden Lösungen, die in der Lage sind, die Kluft in ihren organisatorischen Bedürfnissen zu überbrücken.

### Der Zweck dieses Leitfadens

Dieser Leitfaden bietet einen Überblick über die derzeitige Korrespondenzsituation im öffentlichen Sektor sowie über die Anforderungen für die Zukunft. Dargestellt werden die unterschiedlichen Arten der Bürgerkorrespondenz, die Migration zu elektronischen Formaten sowie Herausforderungen und Best Practices, Merkmale und Funktionen einer Multi-Channel-Kommunikationsinfrastruktur, Methoden für die Bereitstellung elektronischer Korrespondenz sowie die Aspekte, die Sie bei der Auswahl einer umfassenden Lösung berücksichtigen sollten.

# Die wachsende Attraktivität der elektronischen Multi-Channel-Korrespondenz für Bürger

Viele Bürger bevorzugen mittlerweile sogar die elektronische Kommunikation gegenüber anderen Kommunikationswegen, denn diese bietet ein höheres Maß an Interaktivität und Unmittelbarkeit als die nur jeweils in eine Richtung möglichen und mit Wartezeiten verbundenen herkömmlichen Methoden.

## Die Bilanz des Korrespondenz-„Kontinuums“

Es ist wichtig, die unterschiedlichen vorhandenen Arten von Bürgerkorrespondenz zu kennen, um herauszufinden, welche Anforderungen diese stellen. Die Faktoren, die zur Umstellung von papierbasierter auf elektronische Korrespondenz beitragen, helfen Ihnen gleichzeitig dabei, die Erwartungen der Bürger besser zu verstehen.

### Die Arten der Bürgerkorrespondenz

Korrespondenz kann allgemein in drei Hauptkategorien eingeteilt werden:

- **Öffentlich**—Bei dieser Art von Kommunikation handelt es sich um Mitteilungen mit Informationscharakter, die öffentliche Bekanntmachungen enthalten, d. h. es besteht nur ein geringes Sicherheitsrisiko, wenn die Informationen in die falschen Hände gelangen. Beispiele: öffentliche Bekanntmachungen, Wählerinformationen, Ankündigungen öffentlicher Sitzungen, Einladungen zu öffentlichen Anhörungen zu bestimmten Themen, Erinnerungsschreiben, Informations-Newsletter, Meinungsumfragen usw.
- **Privat**—Hierbei handelt es sich um personalisierte Kommunikation mit vertraulichem Inhalt, der jedoch nicht so brisant ist, dass eine Offenlegung großen Schaden anrichten würde. Beispiele: Wahlscheine, Steuerformulare, Rechnungen, Zahlungsbestätigungen, Sozialversicherungsunterlagen usw.
- **Streng vertraulich**—Diese personalisierte Kommunikation umfasst streng vertraulichen Inhalt, der unbedingt geschützt werden muss, um den Zugriff durch Unbefugte zu verhindern. Beispiele: Haftbefehle, Vorladungen, Informationen zu Prüfungsunterlagen, Unterlagen über Sozialversicherungsleistungen und anderer, streng vertraulicher und personenbezogener Inhalte.

### Von der papierbasierten zur elektronischen Korrespondenz

Bisher haben Behörden alle drei Arten der Korrespondenz – öffentliche, private und streng vertrauliche – per Post versandt. Obwohl ein bestimmter Teil der Öffentlichkeit weiterhin den Erhalt gedruckter Kommunikation bevorzugt, geht der Trend unbestreitbar in Richtung elektronischer Kommunikation.

An der Beschleunigung dieser Entwicklung sind verschiedene Faktoren beteiligt, insbesondere:

- **Bürgerservice/Bürgerzufriedenheit**—Aufgrund der Vormachtstellung von Web-basierter Interaktion, Social Computing, mobiler Kommunikation und anderen technologischen Fortschritten hat sich der Großteil der Bürger sehr an die Vorzüge elektronischer Kommunikation gewöhnt. Viele Bürger bevorzugen mittlerweile sogar die elektronische Kommunikation gegenüber anderen Kommunikationswegen, denn diese bietet ein höheres Maß an Interaktivität und Unmittelbarkeit als die nur jeweils in eine Richtung möglichen und mit Wartezeiten verbundenen herkömmlichen Methoden.
- **Kosten**—Die Zustellung per Post ist teuer. In Kombination mit den Druckkosten, insbesondere für qualitativ hochwertige Farbdrucke, ergibt sich ein relativ kostspieliges Medium für die Kommunikation mit Bürgern.
- **Effizienz**—Die Zustellung per Post dauert lange. Im Zeitalter des Internets werden die Bürgeransprüche letzten Endes steigen: eine unmittelbare Kommunikation in Echtzeit, sei es per Mobiltelefon oder mit elektronischer Bereitstellung, wird dann erwartet.
- **Umweltbewusstsein**—Ganz gleich, wie groß die Fortschritte im Druckbereich sein mögen, auch heute haben die Produktion von Papier und Druckverfahren immer noch schwerwiegende Folgen für die Umwelt.

Because of these factors and others, many government agencies are seeking solutions to migrate to  
Aufgrund dieser und anderer Faktoren suchen die meisten Behörden nach Lösungen für die Umstellung auf elektronische Korrespondenz. Hierbei handelt es sich um E-Mails, Web-basierte Mitteilungen und in jüngster Zeit auch um SMS-Nachrichten. short message service (SMS).

# Lektionen aus bisherigen Implementierungsbemühungen

## Herausforderungen bei der Multi-Channel-Korrespondenzverwaltung

Die meisten Behörden suchen nach Möglichkeiten, um Bürgern elektronische Korrespondenz anbieten zu können. In ihrem Bemühen, die vorhandene Infrastruktur für die Bürgerkommunikation so schnell wie irgend möglich zu modernisieren, wurden bei vielen Behörden jedoch neue Probleme verursacht. Zwei wichtige Faktoren überschatten beim Thema elektronische Kommunikation alle anderen Aspekte:

- **Heterogene Infrastrukturen**—Die meisten Behörden haben eine separate Infrastruktur für die elektronische Korrespondenz etabliert, die von der Print-Infrastruktur unabhängig ist. Diese heterogenen Infrastrukturen sind in Bezug auf die Kosten, Wartung, Content-Kontrolle und Geschäftsregeln äußerst problematisch. Dies ist auch der Grund dafür, dass sich E-Mails und andere elektronische Korrespondenz, die wir von vielen Behörden erhalten, häufig im Hinblick auf das Branding, eine konsistente, organisationspezifische Ansprache mit Wiedererkennungswert sowie die Formatierung so deutlich von den Print-Materialien der gleichen Behörde unterscheiden.
- **Sicherheit**—Bislang bestand die Annahme, dass Briefkästen und die postalische Zustellung sicher wären. Leider war dies niemals uneingeschränkt der Fall. Probleme wie Identitätsdiebstahl und Zugriff auf private Informationen, darunter sowohl elektronische Kommunikation als auch per Post zugestellte Unterlagen, haben die Sicherheitsbedenken verstärkt. Neben diesen beiden Hauptfaktoren haben die meisten Verwaltungsinitiativen im Bereich Multi-Channel-Korrespondenz noch mit verschiedenen anderen Schwierigkeiten zu kämpfen, wie z. B. der schnellen Bereitstellung von relevanten Informationen, inkonsistentem Branding (Inhalt/Layout) und der Personalisierung des Inhaltes generell.

## Herausforderungen bewältigen – mit einer einheitlichen Infrastrukturlösung

Einige Behörden haben die Herausforderungen der Multi-Channel-Korrespondenzverwaltung durch die Implementierung einer einheitlichen Korrespondenzinfrastruktur erfolgreich bewältigt, die nicht nur die Erwartungen der immer anspruchsvolleren Bürger erfüllt, sondern auch Kosten, Fehlerquoten und das Risiko von Sicherheitsverletzungen reduziert.

Durch die Suche nach Lösungen für die Herausforderungen im Infrastrukturbereich konnten einige Behörden außerdem vielen anderen Anforderungen in Verbindung mit der elektronischen Kommunikation gerecht werden und Bürgern relevante Informationen, ein konsistentes Branding und in hohem Maß personalisierte Inhalte bieten.

Im nächsten Abschnitt untersuchen wir die wichtigsten Anforderungen an eine einheitliche Infrastruktur für elektronische Korrespondenz. Im weiteren Verlauf wird erläutert, welche Art von Lösung eine effektive und effiziente Multi-Channel-Bürgerkorrespondenz ermöglicht.

# Die wichtigsten Anforderungen an eine einheitliche Infrastruktur für die Multi-Channel-Korrespondenz

## Die Notwendigkeit einer einheitlichen Infrastruktur

Die Best Practice für die Multi-Channel-Korrespondenzverwaltung ist der Aufbau einer einheitlichen Infrastruktur, die neben den Anforderungen an die Erstellung von Print-Materialien auch elektronische Dokumente generieren und bereitstellen kann. Eine solche Korrespondenzverwaltungsplattform muss vier Hauptfunktionen aufweisen: einheitliche/s Content Management und Datenverwaltung, flexibles Design für Dokumentenvorlagen, hoch skalierbare Dokumentenerstellung, die in das Business Process Management integriert ist, und sichere Archivierung von Dokumenten.

## Einheitliche/s Content Management und Datenverwaltung

Ein erheblicher Teil der Korrespondenz unterliegt in Hinblick auf den Inhalt und die Markentreue zahlreichen Vorgaben. Um die Einhaltung dieser Content- und Branding-Vorgaben sicherzustellen, muss der Korrespondenzinhalt zentral verwaltet und in einer logischen Struktur gespeichert werden, die eine anwenderfreundliche Navigation, Suche, Versionserstellung,

Layout-Gestaltung und Freigabe zur Verwendung unterstützt. Zu diesem verwalteten Content zählen Texte, Abbildungen, Logos, Signaturen, Anhänge usw. Neben dem Content Management müssen die Bürgerdaten, auf deren Grundlage die Personalisierung und Anpassung des Inhaltes erfolgt, bereinigt, segmentiert und Data Mining-Verfahren unterzogen werden. So werden die relevanten Bürgerinformationen extrahiert, die dazu verwendet werden können, die Korrespondenz so umfassend wie möglich zu personalisieren und individuell anzupassen.

## Anwenderfreundlicher Entwurf von Dokumentvorlagen

Wenn eine Behörde personalisierte Anschreiben an Tausende oder Millionen von Bürgern sendet, die spezifische Informationen enthalten, erfolgt dies mithilfe einer Software für die Dokumentenpersonalisierung. Eine solche Software umfasst Design-Tools für die Erstellung von Dokumentvorlagen, die sich mit Bürgerdaten zusammenführen lassen, um Korrespondenz in großen Mengen und Auflagen zu erstellen. Im Prinzip wird eine einzige Dokumentvorlage für die Erstellung von Tausenden oder Millionen eindeutiger Instanzen genutzt. Dies geschieht durch die Integration von Variablen und Regeln in die Dokumentvorlage, mit deren Hilfe die Software den gewünschten Content integrieren und auf Basis der Bürgerdaten personalisieren kann. Die flexibelste Designmethode für solche Dokumentenvorlagen ist die Möglichkeit zur Nutzung der Variabilität und Dynamik aus gängigen Content Authoring-Tools heraus, wie z. B. Produkten von Microsoft® und Adobe®.

## Prozessorientierte Dokumentenerstellung und -bearbeitung

Im Mittelpunkt einer Infrastruktur für die Korrespondenzverwaltung steht die Dokumentenerstellung und deren drei Hauptaufgaben: Inhaltszusammensetzung, Dokumentenzusammenstellung sowie Formatierung und Verteilung von Dokumenten. Um jedoch den Anforderungen einer modernen, Internet-fähigen Infrastruktur vollständig gerecht zu werden, muss die Dokumentenerstellung eng in die Business Process Management-Infrastruktur der Behörde integriert sein. Auf diese Weise werden die Erstellung personalisierter und angepasster Kommunikation aus einem automatisierten Geschäftsprozess heraus ermöglicht und Aktualität, Relevanz und Einhaltung von Geschäftsregeln sichergestellt. Darüber hinaus muss die Software für die Generierung von Dokumenten Funktionen für die Bearbeitung im Sinne einer dynamischen Korrespondenz bieten, die je nach Situation entweder anhand kontrollierter, vordefinierter Schemata oder spontan überarbeitet werden muss.

## Sichere Archivierung von Dokumenten

Jedes wichtige Korrespondenzelement, das an einen Bürger gesendet wird, muss zur Einhaltung gesetzlicher oder behördlicher Vorgaben und für den Bürgerservice archiviert werden. Deshalb muss der Dokumentenerstellungs-Engine die Möglichkeit bieten, Dokumente im gewünschten Format und mit den korrekten Metadaten zu erstellen, um die Speicherung der Dokumente sowie die Anwendung von Records Management-Policies zu ermöglichen, die Abrufrechte definieren, und von Aufbewahrungsregeln, die vorgeben, wie lange die Dokumente im Archiv aufbewahrt werden müssen.

# Die Auswirkungen der elektronischen Korrespondenz auf die Bürgersicherheit

## Die Bereitstellung elektronischer Korrespondenz

Wenn eine Behörde anhand der im vorherigen Abschnitt beschriebenen Vorgaben eine Korrespondenzverwaltungsinfrastruktur einrichten möchte, muss eine wichtige Entscheidung getroffen werden: Wie können die verschiedenen Arten elektronischer Korrespondenz so effektiv und sicher wie möglich bereitgestellt werden? Die entsprechenden Best Practices lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- **Öffentliche Kommunikation**—Es ist am sinnvollsten, rein informative Kommunikation per HTML-E-Mail mit Links zu weiterführendem Inhalt zu senden, der auf der öffentlichen Website der Behörde einsehbar ist. SMS-Nachrichten können als besonderer Fall von rein textbasierten Dokumenten betrachtet werden, die an ein Mobilgerät anstelle eines E-Mail-Postfachs gesendet werden. Eine SMS-Nachricht würde in diesem Fall ebenfalls Links zu weiterführenden Informationen enthalten.
- **Private Kommunikation**—Für Kommunikation, die ein hohes Maß an Sicherheit erfordert, kann eine Reihe von Mechanismen genutzt werden. Die am häufigsten eingesetzte Variante ist das Senden von HTML-E-Mails, bei denen sich der Inhalt im Textbereich der Nachricht selbst befindet. Es gibt jedoch Argumente, die gegen den Versand von HTML-E-Mails sprechen. Zwei der wichtigsten sind Image-Blocker und Spam-Filter. Image-Blockern kann durch das Senden von Multipart-E-Mails mit HTML- und Plain Text entgegengewirkt werden. In diesem Fall kann der Empfänger die reine Textversion auswählen, falls sein E-Mail-Anbieter Images blockiert. Zum Überwinden von Spam-Filtern sollten Sie die Betreffzeile personalisieren, die Verwendung von Images einschränken und „Alt“-Tags für Bilder nutzen. Diese Techniken funktionieren gut, wenn die E-Mail als Hinweis mit einem Link zum eigentlichen Content gesendet wird, und der Content nicht in die E-Mail selbst eingebettet ist. Interessant ist auch, dass einige Behörden Kommunikation versenden, die ein anspruchsvolleres Layout oder spezielle Print-Anforderungen als PDF Anhang erfordern.
- **Streng vertrauliche Kommunikation**—Je nach Sicherheitsstufe, die eine Behörde anstrebt, variiert das Format streng vertraulicher Kommunikation. Viele Behörden senden vertrauliche Mitteilungen in Form von HTML-E-Mails, deren Textbereich den Content enthält. Die sicherste Methode ist jedoch die Zusendung einer Benachrichtigung, wie z. B. einer HTML-E-Mail mit einem Link zu einer personalisierten und sicheren Zielseite. Für den Zugriff auf diese personalisierte Zielseite muss der Empfänger sich authentifizieren, um danach die vertrauliche Mitteilung durch Klicken auf einen Link auf der Webseite abzurufen. Die sichere Kommunikation kann anschließend je nach Typ im HTML-Format angezeigt oder im PDF-Format heruntergeladen werden. Es ist zum Beispiel am sinnvollsten, eine monatliche Abrechnung im PDF-Format abzurufen, während eine bloße Mitteilung sich leichter im HTML-Format auf der Webseite lesen lässt. Um das Sicherheitsniveau noch weiter anzuheben, können die PDF Dateien verschlüsselt und mit einem Kennwort gesperrt werden, das der Anwender eingeben muss, um den Inhalt zu entsperren und anzuzeigen.

# Lösungen für eine effektive und effiziente Bürgerkorrespondenz

## Der Weg in die Zukunft: Bürgerkommunikationsverwaltung

Da Online-Marketinginitiativen für Behörden immer mehr an Bedeutung gewinnen, ist die Möglichkeit zur Kommunikation mit persönlicher Note über den vom einzelnen Bürger bevorzugten Kommunikationskanal bei gleichzeitiger Aufrechterhaltung einer starken Markenidentität und straffen Produktionsplänen längst obligatorisch geworden. Herausragender Bürgerservice wird schon bald die Regel und keine Ausnahme mehr sein. Ausgefeilte Technologien für die Verwaltung interaktiver Bürgerkommunikation über mehrere Bereitstellungskanäle hinweg bieten die Lösung.

Software für die Bürgerkommunikationsverwaltung ermöglicht Behörden die schnelle Produktion von personalisierten und kosteneffizienten Kommunikationsmaterialien ganz nach Bedarf, interaktiv und in großen Auflagen für die Bereitstellung als Print-Materialien, per E-Mail und/oder über das Internet. Außerdem stellt diese Software sicher, dass der Content jeweils konsistent, relevant und genehmigt ist, denn variable Daten werden mit digitalen Ressourcen mittels einer leistungsstarken Document Assembly-Logik kombiniert. Dadurch können Behörden dem richtigen Empfänger die richtige Message im richtigen Format bieten.

## Passende Design-Tools

Die Erstellung von konsistenten, professionellen und empfängerorientierten Kommunikationsmaterialien wird häufig als zeitaufwändiger Prozess betrachtet. Während die weit verbreiteten Document Authoring-Tools von Microsoft® Office und Adobe® jedem Anwender die Möglichkeit bieten, schnell und manuell empfängerorientierte Dokumente zu erstellen, kann die Personalisierung und Anpassung dieser Dokumente für Tausende oder Millionen von Empfängern eine enorme Herausforderung, wenn nicht sogar eine undurchführbare Aufgabe sein. Darüber hinaus kann der Einsatz derartiger Tools zur Erstellung von Bürgerkommunikationsmaterialien in einer verteilten und unkontrollierten Umgebung häufig zur Verwendung nicht autorisierter oder nicht korrekt verwalteter Ressourcen, inkonsistentem Branding, Compliance-Problemen und unnötigen Risiken führen.

Die Lösung für diese Probleme liegt in der Nutzung der Vertrautheit mit gängigen Desktop-Tools für das Document Authoring und deren Produktivität, z. B. Microsoft Word, Adobe InDesign und Adobe Dreamweaver. Lernkurven und die Akzeptanz lassen sich durch die Nutzung vertrauter Tools beschleunigen, und gleichzeitig profitiert man von der Kontrolle und der Performance, die Bürgerkommunikationsverwaltungssoftware bei der dynamischen Generierung von maßgeschneiderten, personalisierten Bürgerkommunikationsmaterialien in großen Auflagen bietet. Der resultierende Output kann nach Bedarf in Echtzeit generiert oder zur Batch-Produktion hoher Volumen in eine Warteschlange gelegt und in gedruckter Form, per E-Mail oder über das Internet verteilt und/oder archiviert werden.

Die ideale Software ermöglicht also Anwendern die schnelle Erstellung von empfängerorientierten Kommunikationsmaterialien mit einem anspruchsvollen Layout über anwenderfreundliche Design-Tools und Dokumentvorlagen. Eine umfassende Kontrolle während des gesamten Prozesses der Dokumentenerstellung ist dabei sichergestellt. Darüber hinaus wird mithilfe der intelligenten, regelbasierten Logik der Software automatisch jedes Dokument an jeden einzelnen Empfänger angepasst. Das Ergebnis: eine herausragende 1:1-Bürgerkorrespondenz.

Fazit: Sie benötigen eine Software, welche die Funktionen und die Vertrautheit bekannter Document Authoring-Tools nutzt und eine Reihe leistungsstarker Bearbeitungsfunktionen bietet, mit denen Anwender direkt an ihrem Desktop vorhandene statische Dokumentenentwürfe schnell in dynamische Bürgerkommunikationsmaterialien mit hoher Personalisierung umwandeln können. Sie brauchen eine Enterprise-Plattform für die Korrespondenzverwaltung.

Vom Zugriff auf zentral kontrollierten Inhalt bis hin zur Bearbeitung und dem Nachverfolgen von Änderungen über verschiedene Versionen hinweg können Sie durch die Verwendung von Bürgerkommunikationsverwaltungssoftware schneller mehr Dokumente erzeugen als mit den bisherigen Methoden. Bürgerkommunikationsverwaltungssoftware schneller mehr Dokumente erzeugen als mit den bisherigen Methoden.

### **E-Delivery-Funktionen**

Mit einer geeigneten Verwaltungssoftware für die Bürgerkommunikation können Sie eine hochpersonalisierte E-Mail-Kommunikation erstellen, die Empfänger überzeugt – jedoch ohne Kosten für den Ausdruck und die Postzustellung. Moderne Verwaltungssoftware für die Bürgerkommunikation ermöglicht Behörden heute beispielsweise die schnelle Erstellung und Bereitstellung von HTML-E-Mails und Web-Zielseiten mit einem anspruchsvollen Layout und eingebundenen Grafiken. Auf diese Weise werden die Time-to-Market reduziert und die Anforderungen der Bürger durch die Bereitstellung relevanter Informationen über personalisierte Erweiterungen von sicheren Web-Portalen erfüllt. Der Einsatz von Verwaltungssoftware für die Bürgerkommunikation sorgt durch die Kombination variabler Daten mit genehmigtem Inhalt und digitalen Ressourcen, unterstützt durch eine leistungsstarke Assembly-Logik für die Zusammensetzung, für die Wahrung der Markenkonsistenz.

Für Web-basierte Korrespondenz eignet sich am besten eine Software mit einer Reihe leistungsstarker Design-Tools, die eine schnelle Erstellung von elektronischer Korrespondenz ermöglichen. Eine intuitive Designoberfläche ermöglicht außerdem die Einhaltung von strikten behördlichen Anforderungen, die Anwendung von gesetzlichen Vorgaben und Gültigkeitszeiträumen, das Hinzufügen und Entfernen von bestimmtem Content und die Einbeziehung dynamischer Grafiken und Diagramme.

Darüber hinaus können durch die Implementierung von Verwaltungssoftware für die Bürgerkommunikation, die eine offene und bekannte Designumgebung bietet, der Entwicklungsprozess für geschäftliche Anwender vereinfacht und der Arbeitsaufwand der IT für die Dokumentenpflege reduziert werden. Vom Zugriff auf zentral kontrollierten Inhalt bis hin zur Bearbeitung und dem Nachverfolgen von Änderungen über verschiedene Versionen hinweg können Sie durch die Verwendung von Bürgerkommunikationsverwaltungssoftware schneller mehr Dokumente erzeugen als mit den bisherigen Methoden.

### **Dynamische Document Assembly-Komponenten**

Wie oben beschrieben umfasst die ideale Korrespondenzsoftware vertraute Tools für die Erstellung dynamischer Vorlagen zur Verwendung für die Erstellung personalisierter Korrespondenz, die in Form von Print-Materialien, per E-Mail oder über das Internet bereitgestellt wird.

Neben einem intuitiven und anwenderfreundlichen Design-Tool zur Entwicklung der Dokumentvorlagen benötigen Sie auch einen zuverlässigen Dokumentenerstellungs-Engine mit hoher Skalierbarkeit, der dynamisch Multi-Channel-Korrespondenzmaterialien auf Basis der entwickelten Vorlagen erstellen kann – in Auflagen von Tausenden oder sogar Millionen.

Ein serverbasierter Dokumentenerstellungs-Engine zur Bereitstellung hoher Volumen personalisierter Echtzeitkorrespondenz in gedruckter Form, für E-Mail und Web besteht aus zwei Komponentengruppen: Veröffentlichungskomponenten und Infrastrukturkomponenten.

Im Sinne der Effektivität und Zukunftssicherheit müssen die Veröffentlichungskomponenten Folgendes beinhalten:

- Einen robusten Regel-Engine, der Business-Logik für die Auswahl von Content und Images auf Basis von Bürgerdaten ausführt, um schnell maßgeschneiderte Dokumente zu erstellen.
- Einen hochentwickelten Engine für die Zusammenstellung von Dokumenten, der diese Dokumente auch formatiert und eine breite Palette von elektronischen und druckbaren Ausgabeformaten bereitstellt, einschließlich PDF, HTML, AFP, PostScript, PCL und Plain Text.
- Einen hoch skalierbaren, robusten Engine für die schnelle Ausführung von Batch-Dokumentenproduktionsprozessen mit hohem Volumen.

Die Infrastrukturkomponenten sollten Services für Sicherheit, Lastverteilung, Datenzugriff aus einer Reihe von Quellen und Content-Zugriff aus Enterprise Content Management-Systemen, Dateisystemen oder anderen Informationsquellen bieten.

# Best Practice für die Bürgerkorrespondenz

Die Behörde entschied sich für die Softwarelösung, da diese die Anforderungen an die Veröffentlichung von dynamischem Content erfüllte und gleichzeitig branchenübliche, Web-basierte Technologie in Verbindung mit einer offenen Architektur bereitstellte.

## Verringerte Bearbeitungszeit durch Zentralisierung und Standardisierung

Beim State Department of Labor handelt es sich um eine US-Behörde, die Bürgern Services in Verbindung mit Beschäftigung und Nichtbeschäftigung zur Verfügung stellt. Die Behörde ist unter anderem verantwortlich für Arbeitssicherheit, Arbeitsentgelt, Arbeitszeitregelungen, Arbeitslosenversicherung.

### Die Herausforderung

In drei allgemeinen Situationen wurde im State Department of Labor ein Dokument erzeugt:

- Telefonische oder schriftliche Anfrage eines Bürgers zu Informationen oder Änderungen in einer Angelegenheit
- Aufforderung zur Erstellung eines Dokuments durch Systemdaten (Zahlungsrückstand, letzte Zahlungserinnerung usw.)
- Eingang einer Benachrichtigung über Richtlinienänderung/Rechtshinweise

Die Behörde setzte zwei verschiedene Briefzusammenstellungssysteme für die Dokumentverarbeitung ein: Microsoft Word-Vorlagen für offene Systeme (Client-Anwendung von Letter Generator mit Visual Basic®) und Letter Generation Application System (eine Kombination aus CICS® region und IBM® Office Vision™/Display Write® 370) für Mainframe-Systeme.

Beide Systeme wurden zur Erstellung von Schreiben genutzt, die auf Mainframe-Druckern gedruckt und in Image Plus archiviert wurden. Die Ausgabe aus der Client-Anwendung von Letter Generator wurde per FTP an das LAN gesendet und in Dateien umgewandelt, die in Image Plus gespeichert werden können. Dieses Verfahren war äußerst arbeits- und zeitaufwändig. Darüber hinaus gab es keine Unterstützung mehr für Image Plus und damit war es fraglich, ob das Programm mit der nächsten Version des Mainframe-Betriebssystems überhaupt noch verwendet werden konnte.

Die vorhandene Legacy-Technologie stellte das State Department of Labor also vor erhebliche Herausforderungen. Für Sachbearbeiter war das Mainframe-basierte COBOL-Brieferstellungssystem ohne grafische Benutzeroberfläche schwer zu bedienen. Für Dokumentänderungen war die Bearbeitung des COBOL-Codes durch kostspielige IT-Ressourcen erforderlich. Bis zur Aktualisierung und Bereitstellung der Dokumente vergingen häufig Wochen. Aus diesem Grund suchte die Behörde nach einem Web-basierten System mit einer branchenüblichen Oberfläche, das in ihre Content Management-Lösung integriert und auf die 81 Zweigstellen erweitert werden konnte.

### Die Lösung

Das State Department of Labor entschied sich, die Softwarelösung EMC Document Sciences xPression® für den Bereich Unemployment Insurance (UI) zu installieren. Dort wird sie zur Erzeugung von Korrespondenz (z. B. Briefe) für die Bereitstellungsmethoden Print, PDF® und E-Mail eingesetzt. Die Softwarelösung wurde auf einer IBM AIX®-Plattform mit einem WebSphere®-Anwendungsserver und einer Oracle®-Datenbank installiert. Für Archivierung und Workflow wurde sie in IBM Content Manager und außerdem in ein Front-End-Personalverwaltungssystem von Curam integriert.

Die Behörde entschied sich für die Softwarelösung, da diese die Anforderungen an die Veröffentlichung von dynamischem Content erfüllte und gleichzeitig branchenübliche, Web-basierte Technologie in Verbindung mit einer offenen Architektur bereitstellte. Darüber hinaus hatte der Softwarehersteller aus Sicht der Behörde eine Vertrauensbasis mit den Behördenmitarbeitern aufgebaut, und bei den Produktdemonstrationen lag das Hauptaugenmerk stets auf den Problemen.

Nach einer umfassenden Evaluierung war die Behörde der Auffassung, dass die Softwarelösung die optimale Korrespondenzanwendung bereitstellen würde. Durch eine vertragliche Regelung (ASAP-Softwarevertrag) konnte diese spezielle Lösung anstelle eines Konkurrenzprodukts erworben werden.

Vorteile und Auswirkungen

The two major improvements realized by the State Department of Labor's use of the software solution are:

- Reduzierung der erforderlichen Zeit für die Erstellung und Erzeugung von Dokumenten
- Erzielung eines höheren Maßes an Zentralisierung und Funktionalität für die Sachbearbeiter der einzelnen Bereiche

### **Die EMC Document Sciences-Lösung für die Korrespondenzverwaltung für Behörden**

Die mit mehreren Awards ausgezeichnete xPression 3-Software-Suite von EMC Document Sciences bewältigt sämtliche in diesem Leitfaden beschriebenen Herausforderungen der Multi-Channel-Korrespondenz. xPression 3 ermöglicht Behörden die Automatisierung des Entwurfs, der Erstellung und der Bereitstellung von interaktiven Kommunikationsmaterialien mit einem besonders hohen Grad der Personalisierung – ganz nach Bedarf, als Batch in hohen Volumen und zur Bereitstellung als Print-Materialien oder per Internet, E-Mail und/oder zur Archivierung. Die Software kann nahtlos in vorhandene Infrastrukturen integriert werden und nutzt gängige Authoring- und Design-Tools von Microsoft und Adobe. xPression 3 bietet alle Eigenschaften, die progressive Behörden benötigen, um durch erstklassige Korrespondenzverwaltung den Bürgerservice zu verbessern. Weitere Informationen finden Sie unter [www.docscience.com/xpression](http://www.docscience.com/xpression).

### **Machen Sie den nächsten Schritt.**

Weitere Informationen zu Kundenkommunikationsverwaltungslösungen von EMC Document Sciences finden Sie unter [www.docscience.com](http://www.docscience.com), oder Sie rufen uns an unter 0800 – 10 16 944 (gebührenfrei in Deutschland).



**EMC Document Sciences**  
5958 Priestly Drive  
Carlsbad, CA 92008  
+1.760.602.1400  
In North America 888.4.DOC.SCI  
[www.docscience.com](http://www.docscience.com)